

施設の評価と運営の基本方針

① 施設の評価

天寿園は全国的にも数少ない本格的中国庭園と伝統的な日本庭園を同時に鑑賞できる施設です。

これまではその景観を来園者に無料で提供することにより、日中の庭園の素晴らしさを認識し、中国の伝統文化や両国の関係、歴史を理解する足がかり的な役割を担ってきました。

また、来園者アンケートによると、心が落ち着く、癒される場所であるとの評価を得ており、特に植栽が素晴らしいとの声が多々寄せられており、庭園の醸し出す安らぎの雰囲気は広く認知されております。

その裏付けとして、最近では近隣のみならず区外の老健施設からも心身の保養を求めて来園される姿が多く見受けられます。

200人収容可能なホールや100畳の大広間、趣のある茶室を安価で貸し出しており、目的に応じた各種同好会等の利用が盛んです。利用者は大半がリピーターとなり、利用しやすい施設として好評を得ております。

新潟市街からは多少離れておりますが、大型観光バスの駐車スペースを完備した駐車場を備え、バス停にも隣接しており、アクセス環境は決して劣悪とは言えず、今後野球場や「食と花のにいがた交流センター」の完成に伴い交通網の発達も見込めるため、徐々に来園者の増加が期待できると考えております。

ただし、現在は来園者の約8割が自家用車で来園している実態から、イベント開催時の駐車場不足が大きな問題となっており、この問題を解決することが自主事業を含めた事業展開を図るうえでの急務であると考えております。

② 施設運営の基本方針

これまでの方針とこれからの取り組み

当法人はこれまで庭園の景観を維持向上し、貴市との共催事業や自主事業をもって誘客を図り、施設を活性化させることを基本方針として管理運営にあたってまいりました。

今後はこれまでの方針に加え、新たなテーマに取り組み、施設の設置目的を実現し、また付加価値を高めるべく管理運営にあたります。

(1) ボランティア活動の導入による愛着心の醸成

アンケートによる来園者の声を反映した施設づくりに努めます。

ボランティアスタッフを育成し、花木の植栽などの景観づくりに市民の力を活用し、ともに天寿園を運営します。

(2) 近隣施設を含む地域の活性化

近隣施設と連携し、情報の相互提供を行います。

「まちの駅」に登録し、来訪者に地域情報を提供し、地域の活性化を図ります。

(3) 日中関係の発展への寄与

新潟市の重点プランである東アジアに開かれた「日本海交流都市」の実現をバックアップします。

「新潟市北京事務所」、国際交流員、日中友好団体等と連携し、中国の情報を発信し市民の中国への理解を深めます。

天寿園内に「中国情報館」を設置します。

団体名

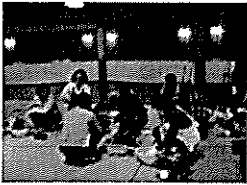
新潟市開発公社・天苑共同事業体

施設の運営に関する業務について

ア 市民が憩い、集い、文化交流の場としての提供（自主事業）について

1 自主事業について

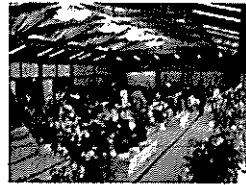
	No	事業名	事業内容
継続	1	定期コンサート	毎月1回、音楽サークルの演奏によるコンサートを開催します。
	2	ガーデニング講座	実習型の園芸講習会を開催し、作品を園内に展示します。
	3	バラの展示会、講習会	新潟ばら会と連携し、バラの展示及び講習会を開催します。
	4	菊花展示会	地域の菊花同好会と連携し、菊の展示会を開催します。
	5	さつき展示会	黒崎盆栽会と連携し、さつきの盆栽を展示します。
	6	のみの市	駐車場を利用して、のみの市を開催します。
	7	抹茶を楽しむ会	抹茶の飲み方、作法を学べるお茶会を開催します。
	8	鯉のエサ箱設置	鯉のエサを設置し、来園者に給餌を楽しんでいただきます。
	9	自動販売機設置	利便性を高めるため、清涼飲料水の自動販売機を設置します。
	10	ちぎり絵体験教室	講師を招いて教室を開催し、作品は園内に展示します。
	11	そば打ち体験し食す会	にいがた蕎麦の会と連携し、そば打ち体験教室を開催します。
	12	食堂設置	レストランを設置します。
	13	売店設置	菓子、みやげ物等の売店を設置します。
新規	14	天寿園写真コンクール	市民カメラマンによる園内の写真コンクールを開催します。
	15	花苗、野菜即売、フリママーケット	イベント開催時に、各種即売会を開催します。
	16	中国情報館の設置	北京事務所と連携し、中国の情報を提供します。



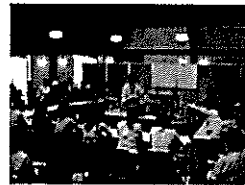
ガーデニング講座



定期コンサート



バラ展



バラ栽培講習会



さつき展

2 22年度以降の自主事業の方向性

21年度に実施した事業に検討を加え、22年度以降の事業企画に繋がります。

また、新潟市における唯一の中国的施設との認知度を高めつつ、中国への理解を深めるための事業展開を検討し、日中友好に資する施設というコンセプトを一層充実発展させます。さらに、「花伝説・^{そら}宙へ！」の事業で宇宙から帰還したササユリの種を育成した、固体を展示し、利用者増を図ります。



3 自主事業実施による年間利用者目標値

平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
10,500 人	11,000 人	11,500 人	12,000 人

団体名

新潟市開発公社・天苑共同事業体

施設の運営に関する業務について

イ 施設の利用（一般公開、貸室、その他）の促進について

1 施設利用促進のための取り組み

(1) 新規利用者誘致の取り組み

①同好会、カルチャースクールへの営業

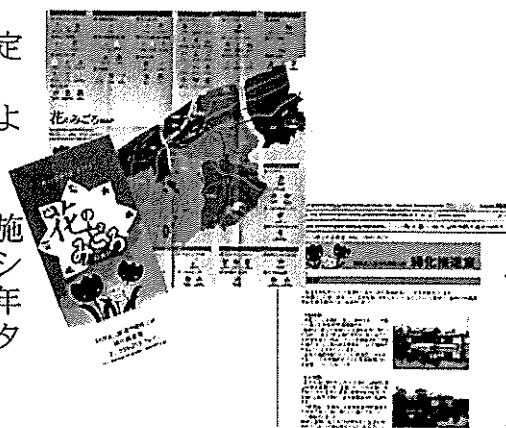
公民館等で主に活動している同好会やカルチャースクールに「練習の場」及び「発表の場」としての天寿園の利用情報を提供します。

②様々な宣伝媒体の活用

- 新聞、市報にいがた、ホームページにおいて定期的に天寿園の情報を市民に提供します。
- 当法人作成の「花の見ごろマップ」の配布により、庭園の四季の花を紹介します。

③近隣施設、店舗との連携

- 市民病院、産業振興センター、テルサ、老健施設、飲食店等へパンフレット、自主事業チラシを配置し、誘客を図ります。また、平成22年度開園予定の「食と花のにいがた交流センター」との連携も図ります。



(2) リピーター定着への取り組み

①自主事業に便乗した宣伝活動

- 集客力のある「定期コンサート」やバラ展示会等、自主事業の開催時にイベントスケジュールの配布と園内アナウンスを利用して来園者にイベント開催を周知し、再来園を促します。
- 定期コンサートチラシの裏面に音楽のほかにもダンスや講演会、各種教室など目的に応じて幅広く利用できる施設である旨を記載し、施設利用者の誘致を図ります。

②庭園の活用

- 庭園の趣を損なわないようプランター等に草花を植え、季節によって異なった表情を演出します。

(3) 利用申込み、利用料金納入システムの見直し

①公共施設予約システムの導入

- 利用者の利便性向上のため、貴市と協議のうえ、公共施設予約システムの導入を検討します。

②銀行振り込みによる利用料金納入

- 利用者及び取扱職員の安全確保の観点から銀行振込による利用料金納入を推進します。

(4) 園路のバリアフリー化

双環万寿亭までは段差があり、園路も未舗装のため、車イスでの往来が不可能な状態です。

また、藤棚があり、来園者からも好評を得ているスポットでもあるため、貴市と協議のうえ景観を損なわない程度のバリアフリー化を提案します。

3 年間利用者数目標値

平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度
80,500人	89,000人	100,500人	113,000人

団体名

新潟市開発公社・天苑共同事業体

施設の維持管理に関する業務について

1 建物維持管理計画

基本方針

- 市民が快く施設を利用できるよう、下記のとおり清掃業務を行います。

(1) 日常清掃（休園日を除く毎日実施）

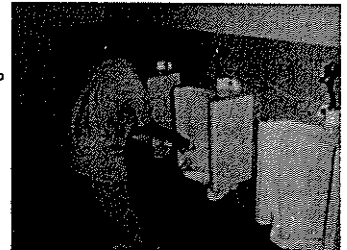
- 建物内は掃除機、モップを用いて清掃を行い、清潔に保ちます。
- トイレの通常清掃は午前と午後1回ずつ実施し、突発的な汚れには迅速に対応します。
- 開園時、午前11時、午後1時、午後3時、閉園時に園内を巡視し、施設の不具合箇所の早期発見、迅速な対応に努めます。

(2) 定期清掃（休園日を利用し、月1回実施）

- 施設内の床部分のワックスがけを実施します。
- トイレの陶器部分の研磨、洗剤を用いた床面清掃を実施します。

(3) 特別清掃（年1～2回実施）

- 廊下及び大広間の絨毯のクリーニングを年1回実施します。
- ガラスの研磨を年2回実施します。
- 全館を対象に年2回害虫駆除を実施します。



2 庭園維持管理計画

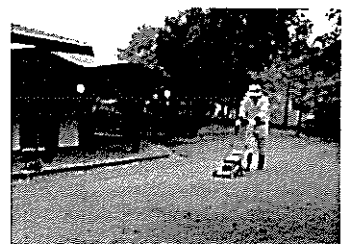
基本方針

- 開園から今日までの管理業務で得た技術、ノウハウを最大限発揮し、年間を通じて高い維持管理水準を保ちつつ、創意工夫を凝らし、より効率的な管理に努めます。
- 日本庭園と中国庭園のそれぞれの特色に配慮した管理を行います。
- 植栽管理技術を市民に教授することによりボランティアスタッフを育成し、将来的には市民との協働による庭園管理を目指します。

(1) 植栽管理

① 芝生管理（通年）

- 定期的な除草及び芝生刈込により、美しい景観を保ちます。
- 刈草は地域の提携している有機農法農家に提供し、農作物の育成に活用していただきます。
- 除草業務など簡易的な業務時には市報にいがたやホームページにおいて市民からボランティアスタッフを募ります。



団体名

新潟市開発公社・天苑共同事業体

施設の維持管理に関する業務について

②樹木管理（通年）

樹木は常に成長しておりますので、庭を構成する他の材料との調和を図るため、整姿、せん定を行います。

- 夏季せん定におきましては、込み過ぎによる枯損枝の発生防止を目的とし、切り詰め、枝抜きを行い、冬季せん定におきましては、樹形の骨格作りを目的とする樹種の特성에応じた最も適正なせん定方法を採用します。

天寿園開園時より植栽管理を受託しているため、樹種の特性については熟知しております。

- 松類につきましては、みどりつみ、もみあげ、枝すかし等を施し、大きさを抑制し、美しい姿を維持します。

- 中国のシンボリックな花木（ボタンなど）の育成、保全に努めます。

また、天寿園開園時から庭園管理をしており、庭のすみずみまで熟知している日中合弁会社(株)天苑と協働で維持管理を行います。

- 専門家（1級造園施工管理技士等）による定期的な園内巡回を実施し、管理レベルのチェックを行い、必要に応じて改善を行います。



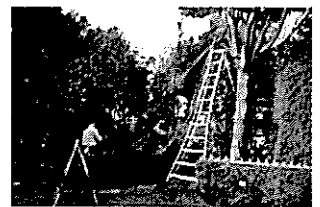
③病虫害防除（通年）

- これまでの管理実績から病虫害の種類、発生時期、対処方法を把握しているため、迅速かつ効果的な防除作業を行います。

④冬囲い（12月～3月）

- 冬季は天候上、来園者数が落ち込むので、松類等は「雪つり」を施し、冬の天寿園への集客を図ります。

- 冬囲い設置時には市民を対象に「冬囲い講習会」を開催し、庭園管理を通じて技術の教授及び緑化意識の普及啓発を図ります。



(2) 池管理

①水質管理

- 既存の還流装置の稼働により水質を保ちつつ、微生物を活用した水質改善を検討します。

- 濁度計により濁度の推移を記録し、濁度改善方法を調査検討します。

②水面清掃

- 常に落葉等の浮遊物の除去に努め、水面を開放的に保ちます。



3 外構・付属設備等維持管理計画

基本方針

- 市民が安全に施設を利用できるよう、保守点検を実施し安全性を確保します。

(1) 各種設備

防火消防設備及び電気系統は法定点検を実施し、専門業者に保守業務委託することにより、安全性を確保します。

(2) 駐車場

駐車区画の割付を見直し、駐車スペースの拡大を検討します。

団体名

新潟市開発公社・天苑共同事業体

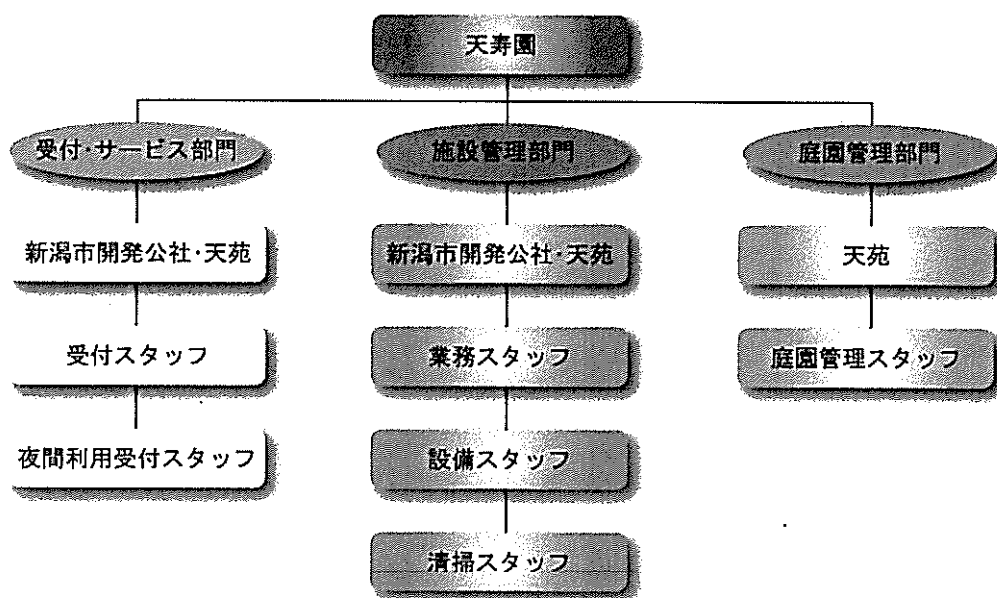
施設の運営組織について

ア 運営組織の構成及び人員の配置と職能について

① 営組織と人員の配置について

1 施設運営に当たる組織

新潟市開発公社・天苑共同事業体 平成21年度 組織図



2 人員の配置計画

施設管理責任者と副責任者の2名を管理事務所に配置します。

公社緑化推進室を施設管理本部とし、事業運営統括担当者を2名配置します。

配属	役職	雇用形態	勤務時間	担当業務
天寿園管理事務所	施設管理責任者	常勤職員	40h/週	窓口業務、施設運営全般、事業企画
	副責任者	常勤職員	40h/週	同上
	庭園等管理主任	常勤職員	40h/週	庭園維持管理、事務補助
	庭園管理員	常勤職員	40h/週	同上
	清掃員	外部委託	32h/週	建物の清掃
	清掃員	外部委託	24h/週	同上

団体名

新潟市開発公社・天苑共同事業体

施設の運営組織について

イ 職員の資質の向上・継承について

1 職員の資質維持・向上の方策について

(1) 各種研修の実施

職員の資質を向上し、より充実したサービスを提供するため、下記研修を実施します。
なお、実施にあたっては公社が管理する他施設や全国の類似施設と情報交換を行い、研修内容の充実化を図ります。

①日常業務研修	施設利用受付、施設修繕、園内案内等の日常業務の確実かつ迅速な履行を目的とした研修を実施します。
②接客研修	電話対応を含めた接客業務レベルの向上を目的とした接客研修を実施します。
③コンプライアンス研修	指定管理者という行政庁の一員としての必須要件である法令遵守を徹底するため、条例、公社規程の習得を目的とした研修を実施します。
④救命救急研修	施設内での万が一の事故に備え、消防局の指導による救命救急研修を実施します。
⑤避難訓練研修	自然災害、火災等の発生時に、来園者、職員の生命を守るため、消防局の指導による避難訓練、消火訓練を実施します。
⑥OA研修	日常業務を迅速に処理し、また事務を簡素化し円滑に業務を履行するため、パソコン等事務機器の取扱研修を実施します。

(2) モニタリングの実施

職員の資質を高水準に維持するため、モニタリングを実施します。

①職員によるモニタリング	他施設の管理運営に従事する職員や公社全体の運営に従事する職員（総務課職員等）による多様な視点から観察、評価を行います。
②来園者による評価	来園者アンケートに職員の勤務態度、サービスについての評価項目を設け、常に来園者の目を意識し、緊張感をもって業務にあたります。

(3) 自己研究の実施

モニタリングにおける指摘事項の分析と改善を行い、資質向上を図ります。

①モニタリング結果	モニタリングにおける指摘事項の分析結果、改善策を施設管理本部に報告書の分析として提出し、必要に応じた指導、研修を受け資質向上を図ります。
-----------	--

2 職員のノウハウ、人脈の職員間での継承

- 管理運営業務で得たノウハウはマニュアル化し、組織のノウハウとして蓄積、共有化を図ります。
- 継続的に行う自主事業等の企画、運営業務については、職員間で担当替えを行うことにより、ノウハウ、情報の偏りを防ぎます。
- 施設管理本部職員が有しているノウハウ、人脈については、他施設職員を含めた連絡会議や定期的な施設巡回において、段階的に施設運営責任者に引き継ぎます。

団体名

新潟市開発公社・天苑共同事業体

施設の運営組織について

ウ 災害及び事故対策について

1 予測される危機に対する防衛的対応

突発的に発生する自然災害による被害や人為的不注意による事故発生の可能性を限りなく軽減するため、下記の予防策を講じます。

- 自然災害発生時に貴市の災害配備体制の情報を得て、準じた警戒体制を講じるため、管理事務所への連絡体制を整備し、迅速な対応を図ります。
- 消防局の指導に基づいて防火管理者を中心とした避難訓練及び救命救急訓練を実施します。
- 防火消防設備、ガス、電気系統設備の法定点検を定期的実施します。
- ラジオ付き懐中電灯を配備し、停電時における情報収集体制を確保します。
- 定期的な園内、館内巡視及びテナント、常駐業者への防災指導を実施します。

2 発生した危機に対する対応

災害及び事故が発生した場合、利用者の安全を第一に考えた上で、迅速かつ的確に対応します。

貴市及び関係機関への連絡体制を整え適切に対応します。

具体的な対応策については、災害種別に別紙「緊急時対応マニュアル」に定めております。

3 再発防止に向けた取り組み

災害時の対応を客観的に評価し、災害訓練や対応マニュアルに反映させることにより、組織のノウハウとして蓄積します。

人為的な事故については発生原因を分析し、速やかに改善策を講じます。

また、機会を捉えて全国の類似施設等と情報交換し、事故事例の調査研究を行い、必要に応じて対応マニュアルの改訂を行います。

4 地域住民の安全確保に資する対策

災害発生状況によっては避難所に指定される可能性もあるため、新潟市災害予防計画への理解を深め、避難所としての機能を発揮できるよう貴市と協議の上、施設の整備を推進します。

- 建物の耐震性調査を行い、必要に応じて耐震補強工事を行います。
- 休園日における迅速な対応を可能とするため、休園日出勤職員が鍵を管理します。
- 避難場所案内標識の設置を提案します。また、周辺住民には回覧板等を用いて避難場所である旨の周知を図ります。



団体名

新潟市開発公社・天苑共同事業体

施設の運営組織について

エ 苦情への対応・個人情報保護に関する取り組みについて

1 各種苦情への対応について

(1) 施設についての苦情

苦情主とともに現場を確認し、小規模修繕の範囲か、大規模修繕の必要があるのか判断し、速やかに適切な処置を施します。

大規模修繕を要する場合は所管課と協議し、必要に応じて利用者からの修繕要望の声を取りまとめて提出します。

苦情とその対応について掲示板やホームページ等を利用して公開します。

(2) 職員の態度、サービスについての苦情

苦情主の意見を聴取し、職員に非があると判断した場合には、誠心誠意謝罪し、改めることを約束します。

事務局、貴市に速やかに報告し、然るべき指導を受けます。

苦情主への訪問が可能な場合は事務局職員とともに再度謝罪に伺います。訪問が許されない場合でも事務局職員から電話による謝罪を行います。

(3) テナントに対する苦情

苦情内容を聴取、事務局へ報告のうえ処理方法を検討し、テナントに苦情を伝え、テナント側の言い分も聴取します。

テナント側に非があると判断され、更生の意思が認められない場合には出店契約解除を視野に入れた指導を行います。

テナント側との話し合いが平行線の場合は第三者を入れて妥協点を探り、結果については苦情主に電話または文書にて報告します。

(4) 苦情処理後の対応策

苦情内容、対応については毎月2回の公社全体連絡会議において報告し、組織全体に浸透させ、より良い対応策を追求します。

また、類似施設において過去に発生した苦情とその対応策を調査し、自施設で起こりうるケースについて整理認識しておき、その対応についてはマニュアル化します。

2 個人情報保護に関する取り組み

「財団法人新潟市開発公社個人情報保護規程」を定め、個人情報の流出等を防ぐことを安全管理の特に重要なポイントとしたガイドラインにより個人情報を保護します。

また、個人情報保護システムを高度化させ、利用者に安心・安全なサービスを提供する施設であることを示すため、指定期間中に「プライバシーマーク」の取得を目指します。

団体名

新潟市開発公社・天苑共同事業体

施設の運営組織について

エ 苦情への対応・個人情報保護に関する取り組みについて

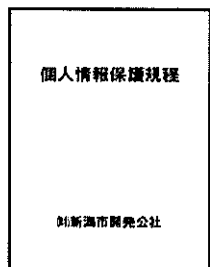
苦情への対応について

- 常に相手の立場に立ち、私情や先入観にとらわれず、誠実かつ迅速な対応を心がけます。
- 利用者へ周知を図るため、苦情・対応内容について、施設内へ掲示し、ホームページに明示します。
- 利用者の声を真摯に受け止め全職員で共有するとともに、より良いサービスを提供するための貴重な情報源とします。
- サービスの質や信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除きプライバシーに配慮した上、ホームページ等で公表します。
公表は、苦情申立者の意思を確認の上行います。

添付書類 「苦情・クレーム・相談対応マニュアル」

個人情報保護に関する取り組みについて

- 「新潟市個人情報保護条例」並びに「個人情報保護法」を基に『財団法人新潟市開発公社個人情報保護規程』を定め、個人データの流出、漏洩、紛失、破損、改ざん等を防ぐことを安全管理の特に重要なポイントとしたガイドラインにより適切かつ確実に個人情報を保護します。



①組織的安全管理

安全管理に対する規定を運用し、スタッフの責任と権限を定め、実施状況を随時確認します。

- 情報管理について役割、責任、権限の明確化
- 非常災害時にも適切な保護処理体制
- 個人情報取得時の目的、公正な取扱い等を明示

③物理的安全管理

紙ベースの情報・媒体でのバックアップデータなどを保管するキャビネットを施錠し、定められた保存期限を守り、適正な方法で廃棄します。

- 保管場所の明確化、管理責任者による施錠
- 保存、廃棄期間を定め、裁断等による適正な処分
- 警備業務委託による、盗難防止装置

②人的安全管理

個人データを扱うスタッフに対し、教育・訓練を行い個人情報の取扱い等について正確な体制・知識の周知徹底を行います。

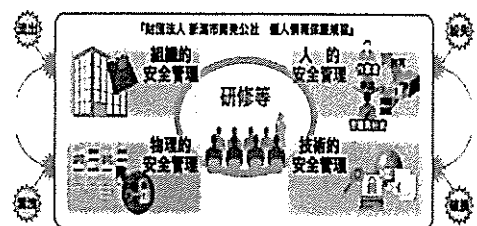
- 研修等の実施により守秘義務を周知徹底
- 個人情報保管キャビネットは、管理責任者の開錠権限
- 外部持ち出し禁止等、責任意識の徹底

④技術的安全管理

個人データやそれを取扱う情報システムへのアクセス制御・監視、不正ソフトウェア対策等、個人データに対する技術的な安全管理措置を徹底します。

- アクセス権やパスワードの設定
- ウィルス対策ソフトの導入、キーロックシステムの徹底
- ネットワーク未接続機種での個人情報の取扱い

- この個人の権利利益を保護する方針・体制・実施・点検及び見直しを含むマネジメントシステムを高度化させ、利用者に安心・安全なサービスを提供する施設であることを示すために、「プライバシーマーク（財団法人日本情報処理開発協会）」の取得を目指します。



団体名

財団法人 新潟市開発公社

平成22年度 天寿園収支予算書

【収入計画】

(単位：千円)

項目	金額
指定管理料	47,632
合計	47,632

【支出計画】

(単位：千円)

項目	金額
人件費	5,639
庭園管理	14,857
警備業務	1,510
清掃等業務	2,970
自動ドア保守点検	57
浄化槽維持管理	568
空調・消防設備保守点検	1,341
電気保安業務	258
濾過機保守点検	1,200
除雪経費	157
修繕料	184
役務費	315
事務費	952
高熱水費	10,051
諸経費	5,305
消費税等	2,268
合計	47,632